

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki peran sangat penting dalam sumber penerimaan pajak. Besar dan kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran negara untuk membiayai pengeluaran negara, baik dalam pembiayaan pemerintah, pembangunan maupun pembiayaan rutin. Salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan ialah Direktorat Jenderal Pajak yang memiliki visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem serta manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan membanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak memiliki misi, salah satu misinya yaitu misi fiskal, adalah untuk mengumpulkan penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas serta efisiensi yang tinggi. Selain sebagai sumber penerimaan (*budgetair*), pajak juga memiliki fungsi lain yaitu fungsi *regulerend*. Fungsi *regulerend* secara umum dapat dinyatakan bahwa sistem pajak harus mampu mendorong kegiatan pertumbuhan ekonomi nasional dengan cara mendorong investasi dari luar dan mengamankan penerimaan negara. Seiring dengan perkembangan ekonomi, teknologi informasi, sosial dan politik, peraturan perundang-undangan akan terus disempurnakan mengikuti perubahan di era globalisasi ini. Perubahan perundang-undangan perpajakan khususnya undang-undang mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan dimaksudkan agar ada penyuluhan untuk memberikan keadilan, meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, meningkatkan kepastian dan penegakkan hukum, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan, dan meningkatkan

kepatuhan wajib pajak. Sistem, mekanisme, dan tata cara pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan yang sederhana akan menjadi ciri dan corak dalam perubahan undang-undang dengan tetap menganut *self assessment system*.

Direktorat Jenderal Pajak adalah satu-satunya instansi penghimpun pajak yang selalu berusaha agar jumlah penerimaan pajak meningkat, diantaranya dengan melakukan usaha ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Ekstensifikasi pajak adalah suatu cara memperluas objek dan subjek pajak serta penyesuaian tarif yang selalu ditempuh melalui, perluasan objek pajak, penyempurnaan tarif dan perluasan wajib pajak. Menurut (Surat Edaran DJP Nomor SE-06/PJ.9/2001) tentang pelaksanaan ekstensifikasi WP dan intensifikasi pajak. Intensifikasi adalah kegiatan optimalisasi penggalan penerimaan pajak terhadap objek serta subjek pajak yang telah tercatat atau terdaftar dalam administrasi DJP, dan dari hasil pelaksanaan ekstensifikasi WP. Tujuan dari intensifikasi pajak adalah mengintensifkan semua usahanya dalam meningkatkan penerimaan pajak yang bisa dilakukan dengan perbaikan administrasi, pengawasan dan pemeriksaan secara periodik untuk menekan segala kebocoran, sedangkan dari sisi ekstensifikasi pajak pemerintah melakukan perubahan ketentuan peraturan untuk memperluas cakupan subjek dan objek, memastikan bahwa media sosialisasi yang digunakan efektif untuk segera mengetahui para wajib pajak yang belum mendaftarkan diri mereka sebagai wajib pajak. Usaha untuk memaksimalkan penerimaan pajak tidak hanya mengandalkan peran dari Direktorat Jenderal Pajak maupun petugas pajak, melainkan dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari sistem *official assessment* menjadi *self assessment* pada tahun 1984, memberikan kepercayaan secara penuh terhadap wajib pajak untuk mendaftarkan, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Dengan adanya perubahan sistem ini, menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting demi tercapainya keberhasilan penerimaan pajak (Arum, 2012).

Namun hingga saat ini permasalahan mengenai kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajak masih saja menjadi problema yang harus di perhatikan oleh Dirjen Pajak dan petugas khususnya didalam bidang perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan menyebutkan, masih banyak masyarakat Indonesia yang belum juga taat akan kewajiban pajaknya. Hal ini terlihat jelas dari rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tanggungjawabnya. Dirjen Pajak Robert Pakpahan mengatakan sampai akhir 2017 lalu rasio kepatuhan masyarakat Indonesia terhadap pajak baru mencapai 72,60%. Rasio kepatuhan dihitung dari pelaporan SPT tahunan. “Target rasio kepatuhan di 2017 yakni 75%, realisasi yang masuk 72,60%”, kata Robert di Kantor Direktorat Jenderal Pajak Pusat, Jakarta. Dia menyebutkan, dari 36 juta wajib pajak yang harus melaporkan SPT, tercatat hanya 12.501.362 laporan atau 72,60% wajib pajak yang melaporkan SPT. Angka ini menurun jika dibandingkan dengan periode sebelumnya yang mencapai 12.735.463 laporan. Menurunnya angka laporan SPT dari WP dikarenakan pemerintah telah meningkatkan batasan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) dari yang sebelumnya Rp 34 juta per tahun menjadi Rp 54 juta per tahun. Meski demikian, Robert mengungkapkan, realisasi rasio kepatuhan sebesar 72,60% dibandingkan tahun-tahun sebelumnya mengalami peningkatan. Di mana, sejak 2014 hanya sebesar 59,12%, 2015 sebesar 60,42%, pada 2016 sebesar 63,15% (www.finance.detik.com, 2018).

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Utomo, 2011). Dalam hal kepatuhan kewajiban perpajakan, setiap wajib pajak harus menguasai peraturan perpajakan yang ada atau setidaknya-tidaknya diberikan sosialisasi secara berkala, hal ini untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak akan berusaha semaksimal mungkin untuk menjalankan kewajibannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan.

Disamping pengetahuan perpajakan yang dibutuhkan dan kualitas pelayanan yang diberikan, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya untuk menerapkan sistem perpajakan modern dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Penerapan sistem yang akan dilakukan mencakup aspek-aspek perubahan struktur organisasi dan sistem ke kantor pelayanan pajak, perubahan implementasi untuk pelayanan kepada wajib pajak, fasilitas pelayanan yang pastinya memanfaatkan teknologi informasi, serta kode etik pegawai dalam rangka menciptakan aparatur pajak yang bebas korupsi, kolusi, nepotisme dan bersih. Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan modernisasi dalam sistem administrasi perpajakan. Sistem administrasi perpajakan modern sedang menunjukkan salah satu kemajuan di bidang teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) melalui pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow* serta berbagai pelayanan dengan basis *E-System* seperti *E-Registration* (pendaftaran NPWP secara online), MP3 (Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak), dan *E-Filling* (Pelaporan Surat Pemberitahuan), yang diharapkan meningkatkan mekanisme *control* yang lebih efektif dibantu dengan penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Strategi yang ditempuh yaitu memberikan pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak orang pribadi memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan tersebut diidentifikasi sebagai kewajiban wajib pajak orang pribadi dalam menyetor kembali SPT dan kepatuhan dalam menghitung tunggakan pajak yang harus dibayarkan. Pada sisi yang lain, upaya untuk meningkatkan penerimaan negara mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang masih rendah sehingga para wajib pajak membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya mereka

bayarkan dan masih banyak para wajib pajak orang pribadi yang tidak melaporkan kewajiban perpajakannya yang harus mereka bayarkan

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA JAKARTA PULOGADUNG”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

1. Apakah Pengetahuan Perpajakan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Pulogadung?
2. Apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Pulogadung?
3. Apakah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Pulogadung?
4. Apakah Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan secara bersama-sama memiliki pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Pulogadung?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Pulogadung.

2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Pulogadung.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Pulogadung.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Pulogadung.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan diharapkan bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca ataupun terlibat langsung dalam penelitian.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai sumbangan pemikiran yang didasari oleh pengetahuan ilmu yang di dapat selama perkuliahan serta merupakan media latihan untuk memecahkan secara ilmiah. Dari segi ilmiah, sangat diharapkan dapat menambah kasanah ilmu pengetahuan di bidang akuntansi khususnya di bidang perpajakan.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Menjadi tolak ukur kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan Ilmu Pengetahuan yang telah dipelajari

selama di Perguruan Tinggi, terutama yang berkaitan dengan bidang perpajakan.

- b. Sebagai sumber informasi untuk instansi terkait mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah kerjanya dan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk mampu meningkatkan penyuluhan dan pemberian sosialisasi mengenai perpajakan kepada masyarakatnya agar lebih patuh terhadap pajak. Penelitian ini untuk digunakan sebagai bahan informasi atau referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta berkepentingan dan minat dalam melaksanakan penelitian-penelitian selanjutnya pada bidang